Servicebeschreibung

Dell ProSupport Plus

Einführung in den Servicevertrag

Dell erbringt den Dell ProSupport Plus („**Service(s)**") für ausgewählte Server, Speichersysteme, Netzwerkgeräte und virtualisierte Infrastrukturlösungen („**unterstützte Produkt(e)**", gemäß nachstehender Definition) in Übereinstimmung mit dieser Servicebeschreibung („**Servicebeschreibung**"). Dieser Service beinhaltet zusätzlich zu den unten aufgeführten Merkmalen verschiedene Optionen für technischen Support (über Telefon, Internet usw.), Kontenverwaltung, Wartung und Service und stellt die Ersatzteile sowie die entsprechenden Arbeitskräfte für die Reparatur und/oder den Austausch von fehlerhaften Teilen bereit, vorausgesetzt, dass es sich um Verarbeitungsfehler handelt, die innerhalb des Servicezeitraums bei den unterstützten Produkten des Kunden (**„qualifizierte Vorfälle"**) auftreten. Reparatur und Austausch erfolgen gemäß den in diesem Dokument festgelegten Bestimmungen.

Umfang des Servicevertrags

Zu den Service-Merkmalen (oder wichtigen Servicemaßnahmen) zählen:

- Telefonischer Zugang (rund um die Uhr, an 7 Tagen pro Woche, auch an Feiertagen)[1] zum globalen Expert Center von Dell, in dem erfahrene ProSupport-Servicetechniker Hardware- und Softwarefehler schnell analysieren.
- Bereitstellung von Technikern und/oder Ersatzteilen am Standort des Kunden (nach Bedarf und entsprechend der erworbenen Servicelevels) im Falle von Reparaturen bzw. zur Behebung qualifizierter Vorfälle.
- Fernwartung bei häufig auftretenden Supportproblemen (wenn verfügbar und nach Zustimmung durch den Kunden), bei der Dell-Techniker sich über eine sichere Internetverbindung bei Ihrem System anmelden, um das Problem zu identifizieren.
- Vor-Ort-Fehlerbehebung verfügbar, wenn Dell ein Problem bewertet hat und bestimmt hat, ob zur weiteren Diagnose Außendienst-Support erforderlich ist.
- Support für bestimmte Server-Anwendungen wie Microsoft Small Business Server und Software-Anwendungen wie V-Sphere, Hyper V und XenServer. Weitere Informationen zum Software-Support und maßgeblichen Softwareprodukten finden Sie auf der Seite Operating System and Application Troubleshooting (Fehlerbehebung für das Betriebssystem und Anwendungen) oder wenden Sie sich an einen Mitarbeiter des technischen Supports.

[1] Verfügbarkeit je nach Land unterschiedlich. Kunden und Dell Channel Partner sollten sich an ihren Vertriebsbeauftragten wenden, um weitere Informationen zu erhalten.

Im Lieferumfang enthalten	NICHT im Lieferumfang enthalten
Dell OEM Enterprise-Betriebssysteme und -Anwendungen.	Support für Software für Ihr System nicht durch Dell validiert und geprüft.
„Erste Schritte"-Hilfestellungen für einfache Anleitungen oder Fragen zu Funktionsdefinitionen	Schrittweise Unterstützung bei Installation, Neuinstallation oder Konfiguration
Anweisungen zu Betriebssystem-Hot-Fixes oder -Patches	Betriebssystemleistung oder administrative Hilfe

- Zugang zu Online-Support-Foren rund um die Uhr.
- Zugang zu Global Command Centers für Hilfe bei kritischen Situationen in Kundenumgebungen, Überwachung aller Vor-Ort-Entsendungen bei geschäftskritischen Vorfällen sowie proaktives Krisenmanagement und Kommunikationsleitung bei außergewöhnlichen Ereignissen wie Naturkatastrophen.
- Zugang zu Dell SupportAssist für Überwachung, Alarmierung und Datenerfassung zu den gemäß ProSupport Plus-Vertrag berechtigten Systemen. Weitere Informationen finden Sie unter DellSupport Assist.
- Zugang zu einem Technischen Kundenbetreuer (TAM). Weiter unten unter Technischer Kundenbetreuer für Dell ProSupport Plus finden Sie weitere Informationen zum Dell Technical Account Manager.
- Eskalationsverwaltung über einen zentralen Ansprechpartner für Vorfall-Management, Eskalationen und Vorfallstatus im Rahmen dieses Service.
- Während der Laufzeit des Supportvertrags werden zu qualifizierten, berechtigten Systemen monatliche Berichte erstellt. Unter ProSupport Plus – Monatliche Berichterstellung finden Sie weitere Informationen zu monatlichen Berichten.
- Systemwartung. Nach Bedarf Updates für berechtigte Systeme. Unter ProSupport Plus – Systemwartung finden Sie weitere Informationen zur Systemwartung.
- Alle lokalen Services werden durch von Dell autorisierte Dienstanbieter bereitgestellt.

Ausgeschlossene Services

- Administrative Unterstützung.
- Aktivitäten wie Installation, Deinstallation, Standortänderung, Hilfe bei Schulungen, Remote-Verwaltung und alle Aktivitäten und Services, die in dieser Servicebeschreibung nicht ausdrücklich aufgeführt werden.
- Verbrauchsmaterial, Medienersatz, Betriebsmaterial, kosmetische Armaturen oder Teile wie Akkus, Rahmen und Abdeckungen oder mit diesen Teilen verbundener Support.
- Direkter Support für Produkte von Drittanbietern oder kooperative Unterstützung für Produktversionen, die zurzeit nicht vom Hersteller, Anbieter oder Partner unterstützt werden.

- Support für Geräte, die durch höhere Gewalt (zum Beispiel Blitzeinschlag, Überflutung, Stürme oder Erdbeben) oder durch fehlerhafte Nutzung des unterstützten Systems oder dessen Komponenten (zum Beispiel Einsatz falscher Spannung, Verwendung falscher Sicherungen, Einsatz inkompatibler Geräte oder Zubehörteile, nicht ausreichende Belüftung oder Nichtbeachtung der Bedienungsanleitung), nicht von Dell autorisierte Änderungen, ungeeignete physische oder betriebliche Umgebungen, nicht fachgerechte Wartung durch den Kunden (oder durch Vertreter des Kunden), Transport des Systems auf nicht geeignete Weise, Entfernung oder Änderungen an der Ausrüstung oder den Kennzeichnungsetiketten des Systems oder durch ein Produkt verursachte Schäden, für das Dell nicht verantwortlich ist, beschädigt werden.
- Entfernen von Viren/Spyware.
- Wartungssoftware-Upgrades zu Betriebssystemen oder Hypervisors.
- Datensicherungsdienste.
- Erweiterte WLAN-, Netzwerk oder Remote-Installation, Setup, Optimierung und Konfiguration von anderen Programmen, die nicht in dieser Servicebeschreibung genannt werden.
- Skripterstellung, Programmierung, Aufbau/Implementierung von Datenbanken, Webentwicklung oder neu kompilierte Kernels
- Reparatur von rein kosmetischen Schäden oder Mängeln an unterstützten Produkten, die nicht die Funktionalität des Geräts betreffen.
- Reparaturen aufgrund von Softwareproblemen, Änderungen, Anpassungen oder Reparaturen, die nicht von Dell oder einem von Dell autorisierten Wiederverkäufer, Serviceanbieter oder von Kunden durchgeführt wurden, die CRS (durch den Kunden austauschbare Teile) verwenden.
- Support im Fall eines Missbrauchs der Services durch den Kunden. Falls Dell aus jedwedem Grund den Verdacht hegt, dass der Kunde seinen Anspruch auf die Services missbraucht hat, behält sich Dell das Recht vor, die Servicenutzung des Kunden zu untersuchen und den Service für den Kunden falls nötig gemäß den Bestimmungen dieser Servicebeschreibung vorübergehend oder endgültig einzustellen. Dell greift auf alle verfügbaren Informationen zurück, um zu bestimmen, ob ein Missbrauch durch den Kunden stattgefunden hat (wie u. a. Service-Reparaturanfragen und/oder Austausch von Ersatzteilen, die standardmäßige Ausfallraten wesentlich übersteigen). Der Kunde stimmt zu, im Falle von Untersuchungen zur Servicenutzung durch den Kunden voll und ganz mit Dell zu kooperieren, und dass jeder Missbrauch durch den Kunden einen Verstoß gegen diesen Vertrag (gemäß nachstehender Definition) sowie eine Nichtbeachtung der in dieser Servicebeschreibung dargelegten Bestimmungen durch den Kunden darstellt.

Einschränkungen für den Umfang des Hardwareservice:

Eventuell gelten weitere Einschränkungen für den Umfang des Hardware-Service. Diese können im Rahmen von Serviceangeboten unter Umständen gegen eine zusätzliche Gebühr erweitert werden. Die aktuellen Serviceinformationen erhalten Sie auf www.Dell.com/Warranty oder Sie wenden sich an einen Mitarbeiter des technischen Supports von Dell. Unterstützte Produkte oder Komponenten solcher Produkte, die unter den Bereich eines begrenzten lebenslangen Service fallen, werden von Dell gemäß dieser Servicebeschreibung während der Laufzeit Ihres Dell ProSupport Plus Servicevertrags unterstützt. Nach Ablauf Ihres ProSupport Plus Servicevertrags von Dell gilt für nachfolgende qualifizierte Vorfälle im Zusammenhang mit einem unterstützten Produkt oder einer Komponente mit einem begrenzten lebenslangen Service der Basis-Servicevertrag für Hardware von Dell, den Sie hier finden: http://www.dell.com/ServiceContracts/global.

Kontakt zu Dell zum Vereinbaren eines Service-Termins

Dell TechDirect Self-Dispatch Support-Programme:

Für Kunden, die bei Warranty Parts Direct, Fast-Track Dispatch, Technician Direct Program oder Dell TechDirect Self Dispatching angemeldet sind, werden qualifizierte Vorfälle nach einer telefonischen Serviceanfrage oder einer Online-Serviceanfrage über die Website für den selbstbestimmten Versand von einem zertifizierten Techniker behandelt.

Online-, Chat- und E-Mail-Support:

Website, Chat- und E-Mail Support zum Dell ProSupport: Verfügbar unter www.Support.Dell.com.

Telefonische Support-Anfragen:

24 Stunden am Tag verfügbar, sieben (7) Tage die Woche (inklusive Feiertage). Die Erreichbarkeit kann außerhalb der USA variieren und wird in einem wirtschaftlich vertretbaren Ausmaß sichergestellt. Weitere Details zu Ihrem Standort erhalten Sie von dem für Sie zuständigen Kundenbetreuer oder einem Mitarbeiter des technischen Supports.

Schritt 1: Telefonische Anforderung von Unterstützung

- Kontaktieren Sie bei telefonischen Supportanfragen Ihr regionales Dell ProSupport Center Plus, um mit einem Analytiker des technischen Supports zu sprechen. Regionale Telefonnummern finden Sie unter: www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts.
- Führen Sie Ihren Anruf von einem Standort aus, an dem Sie Zugang zum unterstützten Produkt haben.
- Geben Sie die Seriennummer des Service-Tags (gemäß untenstehender Definition) an und machen Sie weitere vom Techniker benötigte Angaben. Der Analytiker überprüft das unterstützte Produkt, den geltenden Service sowie die Supportebenen und bestätigt mögliche Ablauffristen für diese Services.

Schritt 2: Unterstützung bei telefonischer Fehlerbehebung

- Geben Sie bei entsprechender Aufforderung Folgendes an: welche Fehlermeldungen wann angezeigt wurden, welche Aktivitäten Sie vor Anzeige der Fehlermeldungen durchgeführt haben und welche Schritte Sie bereits zur Problemlösung unternommen haben.
- Der Analytiker geht mit Ihnen ein paar Schritte zur Fehlerbeseitigung durch, um das Problem einzugrenzen.
- Wenn ein Techniker vor Ort erforderlich ist, gibt Ihnen der Analytiker weitere Anweisungen.

Schweregrade

Gemäß de(r/n) Tabelle(n) unten werden den qualifizierten Vorfällen Schweregrade zugewiesen. Der Status „Schweregrad 1" ist abhängig davon, ob der Kunde optionale geschäftskritische Services zur Verkürzung der Reaktionszeit mit Dell ProSupport Plus erwirbt.

Schweregrade und Reaktion von Dell für Produkte, die mit optionalem geschäftskritischem Service erworben werden

Schweregrad	Bedingung	Reaktion von Dell	Kundenrolle
1	Vollständiger Verlust einer wichtigen Geschäftsfunktion; unverzügliche Reaktion erforderlich.	Notfall-Entsendung parallel mit sofortiger telefonischer Fehleranalyse; schnelles Eingreifen des Technical Account Managers.	Bereitstellen von Mitarbeitern/Ressourcen zur Unterstützung bei Problemlösungen vierundzwanzig (24) Stunden am Tag und sieben (7) Tage die Woche. Unternehmensleitung am Standort soll informiert und einbezogen werden.
2	Erhebliche Auswirkungen, aber sofort umsetzbare provisorische bzw. permanente Lösung verfügbar; Ressourcenbereitstellung zur Unterstützung der Reaktion von Dell vierundzwanzig (24) Stunden am Tag und sieben (7) Tage die Woche nicht verfügbar.	Sofort einsetzende telefonische Fehleranalyse, Eingreifen des Eskalationsmanagements, falls innerhalb von 90 Minuten nach Kontaktaufnahme keine Ferndiagnose vorliegt. Bereitstellung von Ersatzteilen/Reparaturarbeiten *nach* der telefonischen Fehleranalyse und Diagnose.	Bereitstellung geeigneter Mitarbeiter und Ressourcen, um eine ununterbrochene Kommunikation und Arbeit zu ermöglichen. Unternehmensleitung am Standort informiert und einbezogen.
3	Minimale geschäftliche Auswirkungen.	Telefonische Fehlerbehebung, Ersatzteile/Reparaturarbeiten *nach* der telefonischen Fehleranalyse und Diagnose bereitgestellt.	Bereitstellung von Ansprechpartnerinformationen für den Fall und Reaktion auf Anfragen von Dell innerhalb von vierundzwanzig (24) Stunden.

Schweregrade und Reaktion von Dell für Produkte, die mit Next Business Day Service erworben werden

Schweregrad	Bedingung	Reaktion von Dell	Kundenrolle
2	Erhebliche Auswirkungen, aber sofort umsetzbare provisorische bzw. permanente Lösung verfügbar; Ressourcenbereitstellung zur Unterstützung der Reaktion von Dell vierundzwanzig (24) Stunden am Tag und sieben (7) Tage die Woche nicht verfügbar.	Sofort einsetzende telefonische Fehleranalyse, Eingreifen des Eskalationsmanagements, falls innerhalb von neunzig (90) Minuten nach Kontaktaufnahme keine Ferndiagnose vorliegt. Bereitstellung von Ersatzteilen/Reparaturarbeiten *nach* der telefonischen Fehleranalyse und Diagnose.	Bereitstellung geeigneter Mitarbeiter und Ressourcen, um eine ununterbrochene Kommunikation und Arbeit zu ermöglichen. Unternehmensleitung am Standort informiert und einbezogen.
3	Minimale geschäftliche Auswirkungen.	Telefonische Fehlerbehebung, Ersatzteile/Reparaturarbeiten telefonische Fehleranalyse und Diagnose bereitgestellt.	Bereitstellung von Ansprechpartnerinformationen für den Fall und Reaktion auf Anfragen von Dell innerhalb von vierundzwanzig (24) Stunden.

Vor-Ort-Serviceoptionen:

Die Optionen für die Vor-Ort-Reaktion variieren je nach Typ des erworbenen Service und hängen davon ab, ob zusätzlich zum Dell ProSupport Plus ein optionaler geschäftskritischer Support zur Verkürzung der Reaktionszeit erworben wurde. Falls Sie ProSupport Plus mit Vor-Ort-Service erworben haben, finden Sie die für Sie gültige Vor-Ort-Service-Reaktionsstufe auf Ihrer Rechnung. Beachten Sie hierzu auch die Ausführungen in der nachstehenden Tabelle. Unter der Voraussetzung, dass alle in dieser Servicebeschreibung erläuterten entsprechenden Bedingungen erfüllt sind, entsendet Dell bei einem qualifizierten Vorfall bei Bedarf einen Servicetechniker an den Geschäftsstandort des Kunden. Dies erfolgt in Abhängigkeit vom Schweregrad und der jeweiligen Vor-Ort-Reaktion gemäß folgender Tabelle.

Wenn beim Eintreffen des Service-Technikers am Kundenstandort weder der Kunde noch ein autorisierter Vertreter des Kunden vor Ort ist, kann der Service-Techniker am unterstützten System keine Arbeiten ausführen. Der Servicetechniker hinterlässt eine Karte, um den Kunden über seinen Besuch bzw. über den Versuch, den Kunden telefonisch oder per E-Mail zu erreichen, zu informieren. Dem Kunden können zusätzliche Kosten für eine weitere Serviceanforderung in Rechnung gestellt werden.

Vor-Ort-Reaktionszeiten bei Dell ProSupport Plus MIT geschäftskritischem Service

Dieser Service sorgt in Verbindung mit dem geschäftskritischen Service für schnellere Reaktionszeiten. Dell kann einen Vorgang für kritische Situationen („**Crit Sit**“) bei Problemen mit Schweregrad eins (1) initiieren und in Notfällen bei Bedarf sofortige Vor-Ort-Einsätze anordnen.[2]

Typ der Vor-Ort-Reaktion	Zeitrahmen für Vor-Ort-Reaktion[3]	Einschränkungen/Sonderkonditionen
Vor-Ort-Reaktion innerhalb von **2 Stunden** mit Reparaturservice innerhalb von 6 Stunden	Der Techniker erreicht den Standort in der Regel innerhalb von **2 Stunden** nach Abschluss der telefonischen Fehleranalyse und bemüht sich, die Hardware innerhalb von **6 Stunden** nach Entsendung zu reparieren.	• Verfügbar 7 Tage/Woche, 24 Stunden/Tag – auch an Feiertagen. • Verfügbar an den Standorten, für die eine Reaktionszeit von zwei (2) Stunden vereinbart wurde. • Verfügbar für ausgewählte Modelle unterstützter Produkte. • In den in 2 Stunden erreichbaren Ersatzteillagern werden von Dell als geschäftskritisch eingestufte Ersatzteile für unterstützte Produkte gelagert. Nicht geschäftskritische Ersatzteile können per Übernachtversand geliefert werden. • Notfall-Einsatz parallel zu Fehlerbehebung verfügbar für Probleme der Schweregradstufe 1 im Rahmen des geschäftskritischen Supports.

[2] **Sofortiger Vor-Ort-Einsatz in Notfällen für geschäftskritische Probleme des Schweregrads 1: Bei** unterstützten Produkten mit ~~sowohl einem Dell ProSupport und~~ einem Dell Pro Support Plus Vertrag mit einem Servicevertrag für geschäftskritischen Support zur Verkürzung der Reaktionszeit mit Reaktionszeiten von zwei (2) oder vier (4) Stunden werden Vor-Ort-Service-Techniker bei Bedarf parallel zur telefonischen Fehleranalyse entsandt. Nach Abschluss der Problemermittlung bestimmt der Dell Techniker, ob zur Lösung des Problems Ersatzteile verschickt werden müssen.

[3] Nicht alle Reaktionszeiten sind in allen Ländern und an allen Standorten verfügbar. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Dell Vertriebsmitarbeiter.

Typ der Vor-Ort-Reaktion	Zeitrahmen für Vor-Ort-Reaktion[3]	Einschränkungen/Sonderkonditionen
Vor-Ort-Reaktion innerhalb von **4 Stunden**	Der Techniker erreicht den Standort in der Regel innerhalb von **4 Stunden** nach Abschluss der telefonischen Fehleranalyse.	• Verfügbar 7 Tage/Woche, 24 Stunden/Tag – auch an Feiertagen. • Verfügbar an den Standorten, für die eine Reaktion innerhalb von vier (4) Stunden vereinbart wurde. • Verfügbar für ausgewählte Modelle unterstützter Produkte. • In den in 4 Stunden erreichbaren Ersatzteillagern werden von Dell als geschäftskritisch eingestufte Ersatzteile für unterstützte Produkte gelagert. Nicht geschäftskritische Ersatzteile können per Übernachtversand geliefert werden. • Notfall-Einsatz parallel zu Fehlerbehebung verfügbar für Probleme der Schweregradstufe 1 im Rahmen des geschäftskritischen Supports.
Vor-Ort-Reaktion innerhalb von **8 Stunden**	Der Techniker erreicht den Standort in der Regel innerhalb von **8 Stunden** nach Abschluss der telefonischen Fehleranalyse.	• Verfügbar 7 Tage/Woche, 24 Stunden/Tag – auch an Feiertagen. • Verfügbar an den Standorten, für die eine Reaktion innerhalb von acht (8) Stunden vereinbart wurde. • Nur verfügbar bei ausgewählten Modellen unterstützter Produkte. • Nicht geschäftskritische Ersatzteile können per Übernachtversand geliefert werden. • Notfall-Einsatz parallel zu Fehlerbehebung verfügbar für Probleme der Schweregradstufe 1 im Rahmen des geschäftskritischen Supports.

Dell ProSupport Plus Vor-Ort-Reaktion am nächsten Arbeitstag

Typ der Vor-Ort-Reaktion	Zeitrahmen für Vor-Ort-Reaktion[4]	Einschränkungen/Sonderkonditionen
Vor-Ort-Reaktion am nächsten Arbeitstag	In der Regel trifft ein Techniker an dem auf die telefonische Analyse und Diagnose folgenden Arbeitstag vor Ort ein.	• An fünf (5) Tagen pro Woche, zehn (10) Stunden pro Tag, *außer an* Feiertagen. • Bei Anrufen, die nach 17.00 Uhr[4] Ortszeit des Kunden (Montag bis Freitag) beim Dell Expert Center eingehen, und/oder bei Entsendungen, die nach dieser Uhrzeit erfolgen, trifft der Techniker unter Umständen erst einen Tag später beim Kunden ein. • Nur verfügbar bei ausgewählten Modellen unterstützter Produkte.

[4] In Finnland muss der Anruf bis 15.30 Uhr im Dell Expert Center eingehen.

Bei anderen Optionen für die Vor-Ort-Reaktion gilt:

Nach Abschluss der Remote-Fehleranalyse, Diagnose und Problemermittlung entscheidet ein Dell Techniker, ob der qualifizierte Vorfall den Besuch eines Servicetechnikers vor Ort und/oder die Lieferung von Ersatzteilen erfordert oder ob das Problem remote behoben werden kann.

Dell SupportAssist

Dell SupportAssist ist eine Software-Anwendung, die Informationen zu Ihrer Computer-Hardware und -Software erfasst und Ihnen einen optimierten, personalisierten und effizienten Support bereitstellt. Bei gemeinsamer Nutzung mit ProSupport Plus bietet SupportAssist die folgenden Merkmale und Funktionen:

- Überwachung von Systemen auf Probleme, die den normalen Betrieb und die normale Leistung beeinträchtigen.
- Automatisches Öffnen von Serviceanfragen beim technischen Support von Dell
- Automatisches Hochladen von Diagnosedaten und anderen Daten, die eine effiziente Problemdiagnose ermöglichen.
- Regelmäßige Erfassung systemrelevanter Daten, mit deren Hilfe Dell die Berichterstellung, Wartung und Vorbeugung von zukünftigen Problemen für ProSupport Plus-Kunden und -Systeme übernehmen kann.

Durch die Installation von SupportAssist gestatten Sie Dell die Speicherung Ihrer Kontaktinformationen (d. h. Ihres Namens, Ihrer Telefonnummer und Ihrer E-Mail-Adresse), die für die Bereitstellung von technischem Support für Ihre Dell Produkte und Services erforderlich sind. Durch die Aktivierung der Protokollerfassungsfunktionen kann Dell die gesammelten Informationen nutzen, um Empfehlungen zur Verbesserung Ihrer IT-Infrastruktur zu geben.

So funktioniert das Konzept:

Die Softwareanwendung SupportAssist erfasst Diagnoseprotokolle und Konfigurationsinformationen von den überwachten Systemen. Anhand dieser Informationen kann Dell einen optimierten Support bereitstellen und den Konfigurationsstatus überwachen. Die an Dell übermittelten Daten werden mit 128 Bit verschlüsselt und über SSL-Protokolle sicher übertragen.

Welche Daten werden erfasst?

Die in der Datenprotokolldatei verschlüsselten Informationen, die an Dell übermittelt werden, enthalten u. a. die folgenden Datenkategorien:

- Benutzerinformationen: Computername, Domäne, IP-Adresse und Dell Service-Tag-Nummer.
- Hardwarekonfiguration: installierte Geräte, Prozessor(en), Arbeitsspeicher, Netzwerkgeräte und Nutzung.
- Softwarekonfiguration: für das Betriebssystem.

Die Dell SupportAssist Software ist nicht dazu bestimmt, persönliche Daten, wie zum Beispiel persönliche Dateien, den Suchverlauf des Browsers oder Cookies, zu erfassen. Falls jedoch im Rahmen des Fehlerbehebungsvorgangs versehentlich persönliche Daten erfasst oder angezeigt werden, werden diese gemäß den Datenschutzbestimmungen von Dell behandelt. Unter www.Dell.com/Privacy finden Sie die vollständige Datenschutzrichtlinie von Dell.

Wie deinstalliere ich die Anwendung?

Sollten Sie sich irgendwann entscheiden, die Anwendung Dell SupportAssist zu entfernen und keine Informationen mehr an Dell zu senden, navigieren Sie in der Windows®-Systemsteuerung einfach zu „Hinzufügen/Entfernen" oder „Programm deinstallieren", markieren Sie in der Liste SupportAssist und klicken Sie auf die Schaltfläche „Entfernen". Sie können sich auch an den technischen Support von Dell wenden, um Unterstützung zu erhalten.

Hinweis: Das Entfernen von Dell SupportAssist oder das Deaktivieren der Protokollerfassungsoptionen beeinträchtigt die Möglichkeiten von Dell, Kunden mit ProSupport Plus die in den folgenden Abschnitten aufgeführten monatlichen Bericht- und Wartungsservices bereitzustellen.

Weitere Ressourcen

Um mehr über Dell SupportAssist zu erfahren und die neueste Liste unterstützter Dell Produkte aufzurufen, besuchen Sie die Website von Dell SupportAssist unter: http://Dell.Com/SupportAssist oder besuchen Sie die Online-Benutzergruppe zu Dell SupportAssist unter: www.dell.com/SupportAssistGroup

Technischer Kundenbetreuer für ProSupport Plus (TAM)

Der Technische Kundenbetreuer für ProSupport Plus ist eine Remote-Ressource, die eine breite Palette an System-, Umgebungs- und Kontenverwaltungsfunktionen bietet, welche die Ausfallzeiten verringern und den Support von Dell insgesamt optimieren sollen.

Im ProSupport Dedicated TAM Service enthalten

- Onboarding-Unterstützung. Sicherstellen, dass der Kunden voll und ganz dazu in der Lage ist, den ProSupport Plus Service zu erhalten.
- Support-Planung für berechtigte Systeme in der Umgebung und Antizipieren des aktuellen und zukünftigen Servicebedarfs der Kunden.
- Koordination von Systemwartungsereignissen an berechtigten Komponenten im Wartungszeitfenster des Kunden.
- Monatliche Berichterstellung und Empfehlungen für berechtigte Systeme. Unter ProSupport Plus – Monatliche Berichterstellung finden Sie weitere Informationen zu Berichten.
- Bei Bedarf Zusammenarbeit über alle Dell Services und geschäftlichen Organisationen hinweg, um technische oder betriebliche Probleme zu lösen.
- Eskalationsmanagement, wenn Probleme nicht durch Standardverfahren gelöst werden. Durch die Servicezusammenarbeit werden alle nötigen Ressourcen koordiniert, um einzelne Probleme mit Schweregrad 1 oder systemische Probleme zu beheben.
- Management kritischer Situationen. Angabe eines zentralen Ansprechpartners zur Problemlösung.
- Durchführung von Bewertungen zur Verbesserung der betrieblichen Effizienz, wenn dies von Dell und vom Kunden als notwendig betrachtet wird.
- Service-Überprüfungen. Plan, Zeitrahmen und zu behandelnde Themen werden während dem Onboarding zwischen dem Kunden und dem TAM vereinbart.

Nicht enthalten im ProSupport Plus Dedicated TAM Service

- TAM-Einsatz bei Produkten, die nicht durch einen ProSupport Plus-, IT Advisory Service- oder Enterprise Wide Contact Support-Vertrag abgedeckt sind.
- Technischer Support, Fehlerbehebung oder Diagnoseaktivitäten.
- Angebot oder Verkauf von Produkten und Services.
- Bereitstellung von Ersatzteilen im Falle eines Produktdefekts.
- **Jedwede sonstige Services, die in den Abschnitten weiter oben nicht als inklusive aufgeführt sind.**

Weitere wichtige Informationen zum ProSupport Plus Dedicated TAM Service

- Verfügbarkeit des TAM-Service während der normalen Geschäftszeiten. Die Geschäftszeiten hängen vom Standort des TAM ab und können je nach Region und Land variieren.
- Support außerhalb der Geschäftszeiten kann nach Ermessen von Dell anderweitig innerhalb der Dell Global Support and Deployment Organisation erfolgen.
- Der Standort des TAM wird während dem Onboarding auf Grundlage der bevorzugten Serviceregion des Kunden sowie der Personalverfügbarkeit zugewiesen.
- Die Support-Sprache hängt von der Sprache des TAM ab. Spezifische Sprachen können durch die Personalverfügbarkeit begrenzt sein.

ProSupport Plus – Systemwartung

Die ProSupport Plus-Systemwartung stellt Dell Kunden die erforderlichen Remote-Wartungsaktivitäten bereit, die während der Laufzeit des Servicevertrags an Geräten anfallen, die durch ProSupport Plus abgedeckt sind und die von Dell SupportAssist überwacht werden. Die Systemwartung hilft dabei, die Leistung aufrechtzuerhalten und die Wahrscheinlichkeit für zukünftige Vorfälle aufgrund von inkompatibler Hardware-, Software-, BIOS- und Firmware-Versionen zu reduzieren. Die Systemwartungsereignisse werden zwischen dem Kunden, dem TAM und den Supportmitarbeitern von Dell auf Grundlage von Informationen koordiniert, die auf Informationen basieren, die im Rahmen des monatlichen Critical Patch Report bereitgestellt werden. Eine Systemwartung kann generell rund um die Uhr, 7 Tage die Woche und an jedem Tag des Jahres erfolgen, sie kann allerdings auch von der Anwesenheit des Kunden und der Verfügbarkeit der Dell Ressourcen abhängen.

Unterstützte Updates nach Produkttyp sind im Folgenden aufgeführt:

Produkttyp	Unterstützte Updates
PowerEdge Server	• System-BIOS • Dell Lifecycle Controller-Firmware • Dell Remote Access Controller-Firmware • PERC- und CERC-Firmware und -Treiber • NIC-Treiber • IDE-Controller-Treiber • Baseboard Management Controller-Firmware • SCSI- und SAS-Backplane-Firmware
PowerVault Massenspeicher	• MD Emulex-Gerätetreiber • MD Brocade-Adapter-Boot-Firmware • MD Fibre Channel Array-Firmware • MD Fibre Channel Controller-Firmware • MD Festplattenlaufwerk-Firmware • MD iSCSI-Array-Firmware
EqualLogic Storage-Lösungen	• Array-Firmware • Laufwerk-Firmware
PowerConnect Switches	• PowerConnect Switch-Firmware • OpenManage Network Manager
Dell Force10	• FTOS • Open Automation Software (falls aktiv) • Layer 3 Enablement Software (falls aktiv)
Dell DX	• BIOS- und System-Firmware • DX Core-Software

Nicht inklusive bei der ProSupport Plus-Systemwartung

Dell stellt nicht bereit:

- Updates zu miteinander verbundenen Geräten, die nicht durch einen ProSupport Plus-Supportvertrag abgedeckt sind.
- Updates zu einer beliebigen Software ohne entsprechende Berechtigung für solche Updates gemäß Software-Supportvertrag.
- Betriebssystem und Hypervisor-Patching
- Anwendungs-Patching.
- Vor-Ort-Bereitstellung von Wartungs-Services.
- Deinstallation oder Installation zusätzlicher Hardware- oder Konfigurationsaufgaben.
- Installation oder Konfiguration von nicht speziell in dieser Servicebeschreibung aufgeführter Software
- Abstimmung der Anwendungsleistung
- Erkennung oder Entfernung von Viren, Spyware oder Malware.
- Jedwede sonstige Updates oder andere Aktivitäten, die nicht spezifisch in dieser Servicebeschreibung dokumentiert sind.

Zusätzliche wichtige Informationen zur ProSupport Plus-Systemwartung

- Während des Wartungsereignisses können Upgrades zu einem temporären Verlust der Konnektivität führen.
- Nach Abschluss des Upgrades müssen verbundene Geräte ggf. neu gestartet werden und die Konnektivität muss überprüft werden.
- Zu aktualisierende System(e) müssen im vereinbarten Wartungszeitfenster von Dell oder von durch Dell autorisierte Vertreter bereitgestellt werden.
- Abhängig von dem/den zu aktualisierenden System(en) muss ggf. eine zusätzliche Systemmangementstation bereitgestellt werden.
- Abhängig von dem/den zu aktualisierenden System(en) müssen von Dell oder von durch Dell autorisierte Vertreter entsprechende administrative Rechte zum Gerät bereitgestellt werden.
- EqualLogic Storage Arrays, die in einer Gruppenkonfiguration miteinander verbunden sind, müssen auf das gleiche Level der Softwareversion aktualisiert werden.
- Für den Zugriff auf Softwareaktualisierungen zu Dell EqualLogic und Dell Force10 ist ggf. eine Kontoregistrierung auf der entsprechenden Website erforderlich. Weitere Informationen finden Sie auf http://support.dell.com/equallogic oder https://www.force10networks.com.
- Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass er über sämtliche Hardware- und Softwarelizenzen verfügt.
- In dem Fall, dass das Aktualisieren der Software auf einem berechtigten Gerät zu einer Leistungsminderung führen könnte oder die Leistung auf einem anderen, nicht berechtigten Gerät beeinträchtigen könnte, kann Dell in Absprache mit dem Kunden mit der Wartungsaktivität fortfahren, bis die Situation behoben ist.
- Um die ProSupport Plus-Systemwartung voll und ganz zu aktivieren, muss Dell SupportAssist mit aktivierten Protokollerfassungsoptionen installiert werden. Weitere Informationen zur Aktivierung der Protokollerfassungen finden Sie auf http://Dell.Com/SupportAssist und im *Dell SupportAssist-Benutzerhandbuch*.

ProSupport Plus – Monatliche Berichterstellung

Die ProSupport Plus-Berichterstellung bietet Einblicke in den Status der ProSupport Plus-berechtigten Umgebung des Kunden. Die Berichterstellung wird vom Dell Technical Account Manager (TAM) genutzt, um Trends, Analysen und Möglichkeiten zur Optimierung der Kundenumgebung zu identifizieren.

Während der Laufzeit des Vertrags mit dem Kunden wird eine monatliche Berichterstellung durchgeführt. 12 Berichte pro Vertragsjahr.

Um die monatliche ProSupport Plus-Berichterstellung voll und ganz zu aktivieren, muss Dell SupportAssist mit aktivierten Protokollerfassungsoptionen installiert werden. Weitere Informationen zur Aktivierung der Protokollerfassungen finden Sie auf http://Dell.Com/SupportAssist und im *Dell SupportAssist-Benutzerhandbuch*.

Ersatzteile

Unabhängig von der erworbenen Servicereaktionsstufe sind einige Komponenten speziell so konstruiert, dass der Kunde sie leicht entfernen und austauschen kann. Derartige Teile werden als Customer Self Replaceable (**CSR**, vom Kunden selbst austauschbar) bezeichnet. Wenn der Dell Techniker während der Diagnose feststellt, dass ein qualifizierter Vorfall mithilfe eines CSR-Teils gelöst werden kann und der Kunde den Ersatzteilversand einem Vor-Ort-Termin zur Behebung des qualifizierten Vorfalls vorzieht, liefert Dell das CSR-Ersatzteil direkt an den Kunden. CSR-Teile lassen sich in zwei Kategorien einteilen:

- **Optionale CSR-Ersatzteile.** Diese Teile sind dazu bestimmt, durch den Kunden ausgetauscht zu werden. Je nach Art des mit dem unterstützten Produkt erworbenen Service kann Dell einen Techniker vor Ort mit dem Austausch der Teile beauftragen. Für welche optionalen CSR-Ersatzteile und welche Service-Reaktionsstufen eine Vor-Ort-Installation ohne zusätzliche Kosten inbegriffen ist, erfahren Sie von einem Support-Mitarbeiter.

- **Obligatorische CSR-Ersatzteile.** Dell entsendet nicht automatisch einen Techniker für die Installation obligatorischer CSR-Ersatzteile. Für welche obligatorischen CSR-Ersatzteile und welche Service-Reaktionsstufen eine Vor-Ort-Installation ohne zusätzliche Kosten inbegriffen ist, erfahren Sie von einem Support-Mitarbeiter.

Ersatzteile für Kunden mit Service am nächsten Arbeitstag werden mit einer Versandmethode mit Lieferung am nächsten Arbeitstag versendet, sofern nicht anderweitig vom Servicetechniker vermerkt. Nachdem der Dell Techniker ermittelt hat, ob es nötig ist, ein Teil auszutauschen oder das System zurückzusenden, wird der Kunde über die nächsten Schritte informiert.

Kooperative Unterstützung

Wenn Probleme mit Produkten und Software von Drittanbietern auftreten, die gewöhnlich in Verbindung mit den unterstützten Produkten des Kunden verwendet werden, stellt Dell, wie im vorliegenden Dokument beschrieben, einen zentralen Ansprechpartner zur Verfügung, bis die Probleme genau bestimmt und zum Drittanbieter eskaliert wurden. Insbesondere nimmt Dell Kontakt zum Drittanbieter auf und erstellt einen „Vorfalldatensatz" bzw. ein „Störungsticket" im Namen des Kunden, um die erforderliche Dokumentation des Problems bereitzustellen. Wurde ein Drittanbieter mit der Problemlösung betraut, überwacht Dell den Vorgang und holt Statusmeldungen und mögliche Lösungsvorschläge von Seiten des Drittanbieters ein, bis dieser entweder eine Lösung oder ein Workaround findet, Änderungen an der Konfiguration vornimmt oder den Fehler weiterleitet. Auf Anforderung durch den Kunden leitet Dell ein Verfahren zum internen Eskalationsmanagement bei Dell und/oder beim Anbieter ein.

Um kooperative Unterstützung beanspruchen zu können, muss der Kunde entsprechende aktive Supportverträge mit dem Drittanbieter abgeschlossen haben und über entsprechende Ansprüche gegenüber dem Drittanbieter verfügen. Nach dem Feststellen und der Meldung des Problems stellt der Drittanbieter technischen Support für den Kunden bereit, um das Problem zu lösen. DELL ÜBERNIMMT KEINE VERANTWORTUNG FÜR PRODUKTE ODER SERVICES ANDERER ANBIETER.

Aktuelle Partner für die kooperative Unterstützung finden Sie unter der folgenden URL: www.Dell.com/CollaborativeSupport. Bitte beachten Sie, dass die unterstützten Produkte und Informationen zur Fehlerbehebung jederzeit ohne Benachrichtigung der Kunden geändert werden können.

Software-Fehleranalyse

Dell ProSupport umfasst die Fehleranalyse von OEM-Software von Dell mit kooperativer Unterstützung für ausgewählte Anwendungen, Betriebssysteme und Firmware auf unterstützten Systemen (die „**abgedeckten Softwareprodukte**"). Dieser Service erfolgt telefonisch, durch Übertragung von Software und entsprechenden Informationen auf elektronischem Weg oder durch Senden von Software und/oder entsprechenden Informationen an den Kunden. Eine aktuelle Liste abgedeckter Softwareprodukte erhalten Sie unter Fehlerbehebung für das Betriebssystem und Anwendungen oder von Ihrem Dell Support-Techniker.

Einschränkungen des Service zur Fehlerbehebung bei OEM-Software von Dell. Dell gewährleistet nicht, dass eine bestimmte Software-bezogene Frage geklärt wird oder dass das abgedeckte Softwareprodukt bestimmte Ergebnisse erbringt. Situationen, die beim Kunden zu einem Problem geführt haben, müssen auf einem Einzelsystem reproduzierbar sein, (*d. h.* eine CPU mit der zugehörigen Workstation und anderen Peripheriegeräten). Dell kann zu dem Schluss kommen, dass ein Softwareproblem so komplex oder das unterstützte Produkt des Kunden derart beschaffen ist, dass die Frage am Telefon nicht effektiv analysiert werden kann. Der Kunde erklärt sich einverstanden, dass Dell möglicherweise nicht in der Lage ist, Fragen dieser Art zu klären. Der Kunde erklärt sich weiterhin damit einverstanden, unabhängige Vereinbarungen mit dem Herausgeber der betroffenen Software zu treffen, um Fragen dieser Art zu beantworten.

Dell EqualLogic Softwareaktualisierung

Dell ProSupport Plus für ausgewählte, unterstützte Dell EqualLogic Produkte, einschließlich der Dell EqualLogic PS-Serie, beinhaltet Aktualisierungen der Wartungssoftware, die Einführung neuer Funktionen für Firmware und wichtige Software, wie SAN HQ, Auto Snapshot Manager und das Host Integration Toolkit (für den auf der Rechnung genannten Servicezeitraum).

Patches und Fehlerkorrekturen. Dell veröffentlicht von Zeit zu Zeit Patches und Fehlerkorrekturen an der entsprechenden Enterprise Storage-Software zur Gewährleistung der Kompatibilität mit Betriebssystemen und/oder Datenbanken sowie Fehlerbehebungen, provisorische Lösungen und/oder Patches zur Einhaltung der Dokumentation für das unterstützte Produkt.

Neue Versionen. Neue Versionen der anwendbaren EqualLogic Enterprise Storage-Software werden Lizenznehmern für Enterprise Storage-Software, die auf einem unterstützten Produkt installiert ist und für die der begrenzte Service von Dell oder ein jährlicher Service- oder Wartungsvertrag gilt, von Dell in der Regel kostenlos zur Verfügung gestellt. Neue Versionen umfassen im Allgemeinen Versionen mit Patches und Fehlerkorrekturen, Änderungen, die eine Erweiterung von vorhandenen Funktionen darstellen, und Änderungen, die wesentliche neue Funktionen oder Kapazitäten ermöglichen.

Dell Force10 Softwareaktualisierungen

Software-Wartung, Software-Updates und Software-Upgrade-Center. Gemäß den Bedingungen der Dell Force10 Networks Vereinbarung über den Zugang zum Online-Support, einsehbar für Kunden bei der ersten Anmeldung unter https://www.force10networks.com/CSPortal20/Main/Login.aspx, sowie den Bedingungen dieser Service-Beschreibung können autorisierte Benutzer auf neue Versionen und Revisionen der Dell Force10 Betriebssystemsoftware über die Support-Seite für diesen Service zugreifen und diese herunterladen: https://www.force10networks.com/csportal20/Main/SupportMain.aspx.

Neue Softwareversionen und Revisionen dürfen nur auf Force10 und Dell Force10 Produkte geladen werden, für die diese Servicevereinbarung gilt und für die zum Zeitpunkt des Downloads ein aktueller Servicevertrag vorliegt. Es liegt im Ermessen von Dell, den Inhalt sämtlicher Updates festzulegen. Kunden erhalten Updates entweder über eine maschinenlesbare Kopie gemäß den Anweisungen in der Versionsbenachrichtigung oder durch Herunterladen der Updates von der Force10 Kundenbetreuungswebsite.

Kunden können über die Support-Seite für den Service unter https://www.force10networks.com/csportal20/Main/SupportMain.aspx direkt auf die Dell Force10 Software-Downloadfunktion zugreifen. Mitarbeiter des technischen Supports von Dell sind den Kunden bei der Identifizierung der korrekten Softwareversion für das unterstützte Produkt behilflich. Der Kunde ist für das Herunterladen und die Installation der jeweiligen Softwareversion auf das unterstützte Produkt zuständig. Der Kunde darf nur Software-Updates und -Revisionen für unterstützte Produkte installieren, für die diese Servicevereinbarung gilt.

Die Berechtigung für die Dell Force10 Betriebssystemsoftware unterliegt zwar dem Servicevertrag des Kunden für das unterstützte Produkt, für bestimmte zusätzliche Softwareanwendungen und Funktionen ist jedoch ein separat erworbener Supportvertrag erforderlich. Mit diesem Supportvertrag ist der Kunde zum Erhalt von technischem Support und Software-Updates berechtigt. Dazu zählen:

- Dell Force10 Layer 3 Software

Der Software-Support für Dell Force10 beschränkt sich auf die aktuelle Produktionsversion und die beiden Produktionsversionen davor.

Dell ProSupport Plus zu Netzwerkprodukten:

Dell ProSupport Plus, das auf Dell PowerConnect- und Dell Force10-Produkten erhältlich ist, kann auch Remote-Support in den folgenden Bereichen umfassen:[5]

- Anschalten des Geräts und Verwaltung der IP-Adresse (Internetprotokoll), um dem Benutzer eine selbständige Konfiguration zu ermöglichen
- Unterstützung bei Konfigurationsproblemen, einschließlich Erklärung der Netzwerkfunktionen, Beantwortung von Fragen zu Funktionalitäten, Fehlerbehebung bei Konfigurationsproblemen und Beantwortung von Fragen zur Syntax
- Best Practice-Empfehlungen aus der Branche und Dell Best Practice-Dokumentationen
- Installation und Aktivierung von Lizenzen
- Diagnose und Fehlerbehebung bei Leistungsverschlechterungen im Vergleich zu einem zuvor festgehaltenen Leistungsniveau, einschließlich verworfener Pakete
- Unterstützung bei der Fehlerbehebung von Leistungsproblemen, wenn es sich um ein Problem mit einem einzelnen Switch handelt oder Geräte nicht die Leistung bringen, die in den technischen Daten von Dell angegeben ist
- Bestmögliche Sicherstellung der Interoperabilität mit Geräten von Drittanbietern
- Dell veröffentlicht regelmäßig Patches und Fehlerkorrekturen für die entsprechende Software zur Gewährleistung der Kompatibilität mit Betriebssystemen sowie Fehlerbehebungen, provisorische Lösungen und/oder Patches zur Einhaltung der Dokumentation für das unterstützte Produkt.
- Für Software, die auf einem unterstützten Produkt installiert ist, für das ein Dell Servicevertrag gilt, werden Lizenznehmern neue Versionen in der Regel kostenlos von Dell zur Verfügung gestellt. Neue Versionen beinhalten im Allgemeinen Patches und Fehlerkorrekturen, Änderungen, die eine Erweiterung von bestehenden Funktionen darstellen, und Änderungen, die bedeutende neue Funktionen oder Kapazitäten ermöglichen.

[5] Der Support kann von Region zu Region variieren.

Allgemeine Pflichten des Kunden

Befugnis zum Gewähren von Zugang. Der Kunde erklärt und garantiert, dass er sowohl für sich als auch für Dell für den Zweck der Bereitstellung dieses Service die Berechtigung für den Zugang zu und die Verwendung der unterstützten Produkte, der darauf gespeicherten Daten und aller zugehörigen Hardware- und Softwarekomponenten erhalten hat. Wenn der Kunde noch nicht über diese Berechtigung verfügt, ist er dafür verantwortlich, diese Berechtigung auf eigene Kosten einzuholen, bevor er Dell mit der Ausführung dieser Services beauftragt.

Kooperation mit Telefon- und Vor-Ort-Technikern. Der Kunde erklärt sich bereit, am Telefon und vor Ort mit den Technikern von Dell zusammenzuarbeiten und deren Anweisungen zu befolgen. Es hat sich gezeigt, dass die meisten Systemprobleme und -fehler bei enger Zusammenarbeit zwischen dem Benutzer und dem Techniker per Telefon behoben werden können.

Pflichten vor Ort. Wenn Services vor Ort ausgeführt werden müssen, ermöglicht der Kunde (ohne Kosten für Dell) einen kostenlosen, sicheren und ausreichenden Zugang zu den Einrichtungen des Kunden und dem unterstützten Produkt oder den unterstützten Produkten, einschließlich eines ausreichend großen Arbeitsbereichs, einer sicheren Stromversorgung und eines Telefonanschlusses. Darüber hinaus müssen ein Monitor oder Display, eine Maus (oder ein anderes Zeigegerät) und eine Tastatur zur Verfügung gestellt werden (ohne Kosten für Dell), wenn das System nicht bereits über diese Komponenten verfügt.

Pflege von Software und Serviceversionen. Der Kunde hält Software und unterstützte Produkte auf den von Dell angegebenen mindestens erforderlichen Versionen oder Konfigurationen, wie auf der PowerLink-Website für Dell | EMC Storage-Lösungen oder EqualLogic™-Systeme bzw. wie unter www.support.dell.com für weitere unterstützte Produkte angegeben. Der Kunde hat außerdem die Installation von Austauschteilen, Patches, Softwareaktualisierungen und Folgeversionen nach Anweisung von Dell sicherzustellen, damit die unterstützten Produkte weiterhin für diesen Service qualifiziert sind.

Datensicherung; Löschen vertraulicher Daten. Der Kunde sichert sämtliche vorhandenen Daten, Software und Programme auf den betroffenen Systemen vor und während der Erbringung dieses Service. Der Kunde hat als Vorsichtsmaßnahme gegen mögliche Ausfälle, Änderungen oder Verlust von Daten regelmäßig Sicherungskopien der Daten zu erstellen, die auf den betroffenen Systemen gespeichert sind. Darüber hinaus ist der Kunde verpflichtet, vertrauliche, geschützte oder persönliche Daten sowie Wechselmedien wie SIM-Karten, CDs oder PC-Karten zu löschen, unabhängig davon, ob ein Vor-Ort-Techniker ebenfalls Unterstützung leistet. **DELL ÜBERNIMMT KEINE HAFTUNG FÜR:**

- **ALLE VERTRAULICHEN, GESCHÜTZTEN ODER PERSÖNLICHEN INFORMATIONEN**
- **VERLORENE ODER BESCHÄDIGTE DATEN, PROGRAMME ODER SOFTWARE**
- **BESCHÄDIGTE ODER VERLORENE WECHSELMEDIEN**
- **GEBÜHREN ODER RUFENTGELTE AUFGRUND EINER UNTERLASSENEN LÖSCHUNG ALLER SIM-KARTEN ODER ANDERER WECHSELMEDIEN IN UNTERSTÜTZTEN PRODUKTEN, DIE AN DELL ZURÜCKGEGEBEN WERDEN**
- **SYSTEM- ODER NETZWERKAUSFÄLLE**
- **ALLE HANDLUNGEN ODER AUSLASSUNGEN, EINSCHLIESSLICH FEHLVERHALTEN DURCH DELL ODER EINEN DRITTANBIETER**

DELL IST NICHT FÜR DIE WIEDERHERSTELLUNG ODER NEUINSTALLATION VON PROGRAMMEN ODER DATEN VERANTWORTLICH. Bei der Rückgabe eines unterstützten Produkts oder eines Teils des unterstützten Produkts legt der Kunde nur das unterstützte Produkt bzw. den Teil des unterstützten Produkts bei, den der Telefon-Techniker angefordert hat.

Gewährleistung von Drittanbietern. Bei der Ausführung dieser Services muss Dell unter Umständen auf Hardware oder Software zugreifen, die nicht von Dell hergestellt wurde. Die Gültigkeit der Gewährleistung einiger Hersteller erlischt möglicherweise, wenn Dell oder eine andere Partei außer dem Hersteller an der Hardware oder Software arbeitet. Der Kunde muss sicherstellen, dass die Ausführung von Services durch Dell keine Auswirkungen auf die Gültigkeit solcher Services hat bzw. dass Auswirkungen – sollten diese entstehen – vom Kunden akzeptiert werden. Dell übernimmt keine Verantwortung für Gewährleistungen Dritter oder für die Auswirkungen, die Dell Services auf diese Gewährleistungen haben können.

Geschäftsbedingungen

Diese Servicebeschreibung stellt eine Vereinbarung zwischen Ihnen, dem Kunden („Sie" oder „Kunde"), und der auf Ihrer Rechnung über den Erwerb dieses Service angegebenen Dell Niederlassung dar. Dieser Service unterliegt dem separat unterzeichneten Rahmenvertrag mit Dell, der den Verkauf des Service ausdrücklich gestattet. Gibt es keine entsprechende Vereinbarung, unterliegt dieser Service je nach Standort des Kunden den Verkaufsbedingungen von Dell oder dem standardmäßigen Rahmenvertrag (die „Vereinbarung"). Sollten Bedingungen dieser Servicebeschreibung den Bedingungen der Vereinbarung widersprechen, haben die Bedingungen dieser Servicebeschreibung Vorrang, allerdings nur im Ausmaß eines derartigen Widerspruchs; sie ersetzen keine anderen Bedingungen der Vereinbarung, denen mit dieser Servicebeschreibung nicht ausdrücklich widersprochen wird.

In nachstehender Tabelle ist auch die für Ihren Kundenstandort gültige URL aufgelistet, unter der die entsprechende Vereinbarung gefunden werden kann. Die Vertragspartner bestätigen, diese Onlinebedingungen gelesen zu haben und sie anzuerkennen. Dem Kunden ist bekannt, dass eine Erneuerung, Änderung, Verlängerung oder weitere Nutzung der Services über die ursprüngliche Laufzeit hinaus der zum jeweils aktuellen Zeitpunkt geltenden Servicebeschreibung unterliegt; diese ist einsehbar unter www.dell.com/servicedescriptions/global.

Durch die Bestellung der Services, den Erhalt der Services, die Verwendung der Services oder der zugehörigen Software bzw. durch Klicken auf die Schaltfläche/Aktivieren des Felds „Ich stimme zu" o. Ä. auf der Dell.com-Website im Zuge des Kaufvorgangs oder in einer Dell Software oder Internet-Oberfläche verpflichten Sie sich zur Einhaltung dieser Servicebeschreibung und der durch Verweis in dieser enthaltenen Vereinbarungen. Wenn Sie diese Servicebeschreibung im Namen eines Unternehmens oder einer anderen juristischen Person anerkennen, bestätigen Sie, dass Sie über die entsprechende Befugnis zur Unterzeichnung dieser Servicebeschreibung verfügen; in diesem Fall bezieht sich „Sie", „Ihnen" oder „Kunde" auf jene juristische Person. In einigen Ländern ist neben dem Erhalt der Servicebeschreibung u. U. das Unterzeichnen eines Bestellformulars erforderlich.

Standort des Kunden	Für Ihren Kauf von Dell Services geltende Geschäftsbedingungen	
	Kunden, die Dell Services direkt von Dell kaufen	Kunden, die Dell Services über einen von Dell autorisierten Wiederverkäufer kaufen
USA	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Kanada	www.dell.ca/terms (Englisch) www.dell.ca/conditions (Kanadisches Französisch)	www.dell.ca/terms (Englisch) www.dell.ca/conditions (Kanadisches Französisch)
Lateinamerika und Karibik	Lokale länderspezifische Website www.dell.com oder www.dell.com/servicedescriptions/global*	Lokale länderspezifische Website www.dell.com oder www.dell.com/servicedescriptions/global*
Asien-Pazifik/Japan	Lokale länderspezifische Website www.dell.com oder www.dell.com/servicedescriptions/global*	Die Servicebeschreibung und andere Dokumente zu Dell Services, die Sie von Ihrem Verkäufer erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Service, den Sie von Ihrem Verkäufer erwerben, sowie zur Klärung Ihrer Pflichten als Empfänger des Service und der Grenzen und Beschränkungen eines solchen Service. Daher ist „Kunde" in dieser Servicebeschreibung und in anderen Dokumenten zu Dell Services in diesem Kontext als Verweis auf Sie und Dell als Verweis auf Dell als Serviceanbieter zu verstehen, der den Service im Namen des Verkäufers erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass Zahlungsbedingungen oder andere Vertragsbedingungen, die naturgemäß nur direkt zwischen einem Käufer und einem Verkäufer relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und Ihrem Verkäufer vereinbart werden.

Europa, Naher Osten und Afrika	Lokale länderspezifische Website www.dell.com oder www.dell.com/servicedescriptions/global* Kunden in Frankreich, Deutschland und Großbritannien erhalten zudem Informationen unter folgenden URLs: Frankreich: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Deutschland: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Großbritannien: www.dell.co.uk/terms	Die Servicebeschreibung und andere Dokumente zu Dell Services, die Sie von Ihrem Verkäufer erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Service, den Sie von Ihrem Verkäufer erwerben, sowie zur Klärung Ihrer Pflichten als Empfänger des Service und der Grenzen und Beschränkungen eines solchen Service. Daher ist „Kunde" in dieser Servicebeschreibung und in anderen Dokumenten zu Dell Services in diesem Kontext als Verweis auf Sie und Dell als Verweis auf Dell als Serviceanbieter zu verstehen, der den Service im Namen des Verkäufers erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass Zahlungsbedingungen oder andere Vertragsbedingungen, die naturgemäß nur direkt zwischen einem Käufer und einem Verkäufer relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und Ihrem Verkäufer vereinbart werden.

* Kunden können einfach über www.dell.com auf ihre lokale www.dell.com Website zugreifen, indem sie einen Computer nutzen, der an Ihrem Standort mit dem Internet verbunden ist, oder indem sie auf der Dell Webseite „Choose a Region/Country" (Land oder Region auswählen) unter http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen eine Option auswählen.

Zusätzliche Geschäftsbedingungen

1. Unterstützte Produkte

Dieser Service ist verfügbar für ausgewählte unterstützte Systeme der Produktreihen Dell PowerEdge™, PowerEdge SC™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell EqualLogic™ und Dell Force10, jeweils bei Erwerb in Standardkonfiguration. Es werden regelmäßig unterstützte Produkte hinzugefügt. Eine aktuelle Liste der für Produkte von Dell und anderen Herstellern verfügbaren Services erhalten Sie von Ihrem Dell Vertriebsmitarbeiter.

Jedes von Dell unterstützte Produkt ist durch eine Seriennummer („**Service-Tag-Nummer**“) gekennzeichnet. Ein Servicevertrag muss für jedes unterstützte Produkt separat abgeschlossen werden. So wird zum Beispiel ein Drucker, der mit einem Notebook-System erworben wurde, nicht vom Servicevertrag für das Notebook-System abgedeckt: Für Drucker und Notebook ist jeweils ein eigener Servicevertrag erforderlich. Bitte geben Sie die Service-Tag-Nummer Ihres unterstützten Produkts an, wenn Sie sich in Bezug auf diesen Service an Dell wenden.

2. Support-Services

A. **Begrenzter Hardwareservice.** Supportbezogene Services infolge eines qualifizierten Vorfalls bei unterstützten Produkten umfassen gegebenenfalls technische Supportoptionen (Telefon, Internet usw.) sowie Ersatzteile und die entsprechende Arbeitszeit für die Reparatur und/oder den Austausch von fehlerhaften Teilen aufgrund von Verarbeitungsfehlern, die innerhalb des Hardware-Servicezeitraums bei(m) unterstützten Kundenprodukt(en) auftreten. Die eingeschränkte Hardwaregarantie von Dell kann unter **www.Dell.com/Warranty** bzw. außerhalb der USA auf der regionalen Dell.com-Website eingesehen werden.

B. **Einschränkungen für den Umfang des Hardwareservice:** Eventuell gelten Einschränkungen für den Umfang des Hardwareservice; diese können im Rahmen von Serviceangeboten unter Umständen gegen eine zusätzliche Gebühr erweitert werden. Weitere Informationen finden Sie unter **www.Dell.com/Warranty**. Sie können auch einen Mitarbeiter des technischen Supports von Dell kontaktieren.

C. **Austausch des kompletten Geräts**. Wenn der Techniker feststellt, dass die Komponente des defekten unterstützten Produkts leicht entfernt und wieder angeschlossen werden kann (wie eine Tastatur oder ein Monitor), oder wenn der Techniker feststellt, dass das unterstützte Produkt vollständig ausgetauscht werden muss, behält sich Dell das Recht vor, dem Kunden ein vollständiges Ersatzgerät zu liefern. Wenn ein Dell Techniker ein Ersatzsystem an den Kunden liefert, ist der Kunde verpflichtet, dem Dell Techniker das defekte System oder die defekte Komponente zu überlassen, es sei denn, der Kunde hat den Service „Keep Your Hard Drive“ für das betroffene System erworben. In diesem Fall darf der Kunde die entsprechende(n) Festplatte(n) behalten. Sollte der Kunde dem Dell Techniker das defekte System nicht wie oben festgelegt überlassen, oder sollte das defekte System nicht innerhalb von zehn (10) Tagen zurückgegeben werden (falls das Ersatzsystem nicht persönlich von einem Dell Techniker übergeben wurde), willigt der Kunde ein, Dell das Ersatzsystem bei Erhalt der Rechnung zu bezahlen. Sollte der Kunde die Rechnung nicht innerhalb von zehn (10) Tagen nach Erhalt begleichen, ist Dell, zusätzlich zu anderen gesetzlichen Rechten und Rechtsmitteln, dazu berechtigt, diese Servicebeschreibung nach entsprechender Ankündigung zu beenden.

D. **Lagerteile; geschäftskritische Komponenten**. Dell verfügt derzeit über Ersatzteile in Lagern an mehreren Standorten auf der ganzen Welt. Bestimmte Ersatzteile sind möglicherweise nicht an dem Standort auf Lager verfügbar, der sich am nächsten zum Standort des Kunden befindet. Wenn ein Teil, das zur Reparatur des unterstützten Produkts erforderlich ist, nicht an einem Dell Standort in der Nähe des Kundenstandorts vorrätig ist und von einem anderen Standort geliefert werden muss, erfolgt der Versand über Nacht. An Standorten zur Lagerung von Teilen, die innerhalb von 2 oder 4 Stunden versandt werden, werden geschäftskritische Systemkomponenten, wie von Dell festgelegt, gelagert. Eine geschäftskritische Komponente ist eine Komponente, bei deren Ausfall das System eventuell nicht mehr seine Grundfunktionen ausführen kann. Zu den als nicht-kritisch angesehenen Teilen gehören u. a.: Software, Diskettenlaufwerke, Wechsellaufwerke, Modems, Lautsprecher, Soundkarten, Zip-Laufwerke, Monitore, Tastaturen und Mäuse. Um für den Versand innerhalb von 2 oder 4 Stunden vorgesehene Teile zu erhalten, muss der Kunde einen entsprechenden Servicevertrag abgeschlossen haben, der die Lieferung geschäftskritischer Teile beinhaltet. Außerdem müssen die unterstützten Produkte sich innerhalb des von Dell bestimmten Abdeckungsbereichs befinden.

E. **Eigentumsrecht an Ersatzteilen.** Alle vom unterstützten System entfernten und an Dell zurückgegebenen Dell Ersatzteile gehen in das Eigentum von Dell über. Der Kunde ist verpflichtet, Dell für alle vom System entfernten und durch den Kunden einbehaltenen Ersatzteile den aktuellen Kaufpreis zu zahlen (dies gilt nicht für durch den Service „Keep Your Hard Drive" abgedeckte Festplatten aus dem System), sofern der Kunde Ersatzteile von Dell erhalten hat. Dell verwendet bei der Ausführung von Reparaturen im Rahmen der Gewährleistung neue und neuwertige Ersatzteile von unterschiedlichen Herstellern.

3. Laufzeit des Service. Dieser Vertrag tritt an dem Tag der Bestellung in Kraft und gilt für die Laufzeit des Service. Die „Laufzeit des Service" beginnt mit dem Kaufdatum und endet nach der auf dem Bestellformular angegebenen Zeitspanne (wie unten beschrieben). Die Anzahl der Systeme, Lizenzen, Installationen, Bereitstellungen, verwalteten Endpunkte oder Endbenutzer, für die der Kunde einen oder mehrere Services erworben hat, der Abonnementtarif oder -preis sowie die jeweilige Laufzeit des Service sind in jedem Bestellformular, jeder Kundenrechnung, Auftragsbestätigung oder Bestellung (zusammenfassend als „Bestellformular" bezeichnet) angegeben. Sofern nicht anderweitig mit Dell schriftlich vereinbart, werden die in diesem Vertrag beschriebenen Services dem Kunden nur zur internen Nutzung bereitgestellt. Es ist dem Kunden nicht gestattet, die Services an Dritte weiterzuverkaufen oder für die Zwecke eines Servicebüros zu verwenden.

4. Wichtige Zusatzinformationen

A. **Terminänderung.** Wurde für den Service ein Termin vereinbart, sind Terminänderungen mindestens 8 Kalendertage vor dem ursprünglich vereinbarten Termin anzukündigen. Wenn der Kunde den Servicetermin innerhalb von 7 Tagen oder kürzer vor dem ursprünglich vereinbarten Termin ändert, fällt eine Änderungsgebühr an, die jedoch höchstens 25 % des Kundenpreises für den Service beträgt. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass Terminänderungen mindestens 8 Tage vor Bereitstellung des Service bestätigt werden.

B. **Wirtschaftlich angemessene Einschränkungen der Serviceerbringung:** Dell kann die Leistung des Service ablehnen, wenn dies nach Meinung von Dell ein unzumutbares Risiko für Dell oder die Dienstleister von Dell darstellt. Dell übernimmt keine Haftung für Ausfälle oder Leistungsverzögerungen aufgrund von Umständen, die Dell nicht zu vertreten hat. Der Service erstreckt sich ausschließlich auf Verwendungszwecke, für die das jeweilige unterstützte Produkt entwickelt wurde.

C. **Optionale Services.** Unter Umständen sind optionale Services (einschließlich Support vor Ort, Installation, Beratung, verwaltete und professionelle Support- oder Schulungsservices) von Dell erhältlich, die je nach Kundenstandort variieren. Für optionale Services ist unter Umständen ein separater Vertrag mit Dell erforderlich. Ist ein solcher Vertrag nicht vorhanden, werden optionale Services in Übereinstimmung mit dem hier vorliegenden Vertrag geleistet.

D. **Beauftragung.** Dell kann qualifizierte Drittanbieter von Services mit diesem Service und/oder dieser Servicebeschreibung beauftragen.

E. **Kündigung.** Dell ist berechtigt, diesen Service jederzeit während der Servicelaufzeit aus folgenden Gründen zu beenden:

- Der Kunde kommt seiner Zahlungsverpflichtung gemäß den Zahlungsbedingungen nicht oder nicht in vollem Umfang nach.
- Der Kunde macht anstößige oder drohende Bemerkungen oder verweigert die Zusammenarbeit mit dem unterstützenden Telefon- oder Vor-Ort-Techniker.
- Der Kunde hält die Geschäftsbedingungen dieser Servicebeschreibung nicht ein.

Im Falle einer Kündigung durch Dell schickt Dell eine schriftliche Kündigung an die Rechnungsadresse des Kunden. Das Schreiben enthält den Grund für die Kündigung sowie das Datum, an dem sie wirksam wird; zwischen dem Datum der Kündigung und dem Vertragsende müssen mindestens zehn (10) Tage liegen, sofern nicht vom Gesetzgeber zwingend ein anderer Zeitraum vorgeschrieben ist. Beendet Dell den Service auf Grundlage dieses Paragrafen, hat der Kunde keinen Anspruch auf Erstattung von an Dell geleisteten Zahlungen.

F. **Regionale Einschränkungen und Standortänderung.** Der Service wird an den in der Kundenrechnung genannten Standorten erbracht. Dieser Service ist nicht überall verfügbar. Serviceoptionen, inklusive Service-Stufen, Geschäftszeiten des technischen Supports und

Vor-Ort-Reaktionszeiten, hängen von der jeweiligen Region ab und manche Optionen sind unter Umständen am Kundenstandort nicht verfügbar. Die Verpflichtung von Dell, die Services für unterstützte Produkte nach einem Standortwechsel anzubieten, hängt von der Verfügbarkeit lokaler Services ab und kann zu zusätzlichen Gebühren, Inspektionen und Neuzertifizierungen zur aktuellen Uhrzeit bei Dell und aktuellen Preisen für Produktberatungen führen. Der Kunde ermöglicht Dell den ausreichenden, sicheren und kostenlosen Zugang zu den Räumlichkeiten des Kunden, damit Dell diese Pflichten erfüllen kann. Für EMEA-Kunden steht Vor-Ort-Service bis zu einer Entfernung von 150 km vom nächstgelegenen Pick Up Drop Off Point zur Verfügung [weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Dell Vertriebsmitarbeiter].

G. **Übertragung des Service.** Unter Berücksichtigung der Beschränkungen aus dieser Servicebeschreibung kann der Kunde diesen Service an eine dritte Partei übertragen, die das komplette unterstützte Produkt des Kunden vor Ablauf der aktuellen Laufzeit erwirbt, sofern es sich bei dem Kunden um den ursprünglichen Käufer des Produkts und des Service handelt oder der Kunde das Produkt und diesen Service vom ursprünglichen Eigentümer (oder einer früheren übertragenden Partei) unter Beachtung aller unter **www.support.dell.com** festgelegten Übertragungsverfahren erworben hat. Unter Umständen fällt eine Übertragungsgebühr an. Hinweis: Falls der Kunde oder die Partei, auf die der Service übertragen wird, das unterstützte Produkt an einem anderen geografischen Standort einsetzt, an dem der Service nicht verfügbar oder nicht zu dem Preis verfügbar ist, den der Kunde für den Service bezahlt hat, besteht ggf. kein Serviceanspruch oder es fallen am neuen Standort zusätzliche Kosten für dieselbe Supportkategorie an. Entscheidet sich der Kunde gegen die Übernahme der zusätzlichen Kosten, wird der Service automatisch auf eine Support-Kategorie umgestellt, die am neuen Standort zu diesem oder einem niedrigeren Preis angeboten wird. Die Möglichkeit einer Erstattung besteht jedoch nicht

Weitere Informationen über unsere Serviceangebote erhalten Sie von Ihrem Dell Mitarbeiter oder unter www.dell.com/services. Verfügbarkeit je nach Land unterschiedlich. Kunden und Dell Channel Partner sollten sich an ihren Vertriebsbeauftragten wenden, um weitere Informationen zu erhalten.

© 2011 Dell Inc. Alle Rechte vorbehalten. Andere unter Umständen in diesem Dokument genannte Marken und Handelsnamen verweisen auf die Inhaber dieser Marken und Handelsnamen oder auf deren Produkte. Es gelten die Geschäftsbedingungen von Dell. Diese finden Sie unter **www.Dell.com**. Eine ausgedruckte Version der Geschäftsbedingungen ist auf Anfrage erhältlich.